

Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Program Jemput Bola Akta dan Mepeling Disdukcapil Kota Bandung

Fauzan Nurrasyid, Satya Indra Karsa
Prodi Manajemen Komunikasi, Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Islam Bandung
Bandung, Indonesia
faufaufauzan.fn@gmail.com, satyaindra@unisba.ac.id

Abstract—Various public complains regarding the implementation of population registration and civil registration such as the management of population documents that are too complicated and to bureaucratic, the length of time, the high cost and management of population population documents, plus the lack of legal certainty of population identity given to the population and lack of accountability of data resulting from the results of population registration and civil registration, demanding that the government improve itself to improve the population administration system in Indonesia. The implementation of regional autonomy can lead to various challenges which ase essentially how the bandung city government, especially the department of population and civil registration can exercise its authority, so as to encourage the increasing quality and quantity of population administration such as population administration services, commuter population control, controlling population growth.

Keywords—Mepeling, Jemput Bola, Disdukcapil, Servqual.

Abstrak—Berbagai keluhan masyarakat atas penyelenggaraan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil seperti pengurusan dokumen penduduk yang terlalu berbelit belit dan terlalu birokrasi lamanya waktu mahal biaya dan pengurusan dokumen penduduk dan ditambah kurangnya adanya kepastian hukum terhadap identitas penduduk yang diberikan kepada penduduk serta kurangnya dapat dipertanggung jawabkan data yang dihasilkan dari hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil, menuntut pemerintah untuk berbenah diri melakukan perbaikan system administrasi kependudukan di Indonesia. Pelaksanaan otonomi daerah dapat menimbulkan berbagai tantangan yang pada hakekatnya adalah bagaimana pemerintah kota bandung khususnya dinas kependudukan dan pencatatan sipil dapat menjalankan kewenang wenangannya sehingga mampu mendorong semakin meningkatnya kualitas dan kuantitas penyelenggaraan kependudukan seperti pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat, pengendalian penduduk komuter, pengendalian pertumbuhan penduduk.

Kata kunci—Mepeling, Jemput Bola, Disdukcapil, Servqual/Kualitas Pelayanan.

I. PENDAHULUAN

Berbagai keluhan masyarakat atas penyelenggaraan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil seperti

pengurusan dokumen penduduk yang berbelit belit dan terlalu birokrasi, lamanya waktu, mahal biaya dan

pengurusan dokumen penduduk dan ditambah kurangnya kepastian hukum terhadap identitas penduduk yang diberikan kepada penduduk serta kurangnya dapat dipertanggungjawabkan data yang dihasilkan dari pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil menuntut pemerintah untuk berbenah diri melakukan perbaikan system administrasi kependudukan di Indonesia

Perbaikan sistim tersebut diantaranya meliputi penataan di bidang hukum kelembagaan dan penyelenggaraan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil upaya upaya dilakukan untuk memberikan kepastian dokumen identitas penduduk untuk keamanan dan keseragaman dokumen penduduk dilakukan pula penyempurnaan spesifikasi dokumen penduduk, sedang untuk memperoleh keakuratan data penduduk pendayagunaan data hasil pendaftaran penduduk dan catatan sipil dilakukan pembangunan database kependudukan nasional dan menata system pelaporan dan pencatatan data hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka perumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. “Apakah terdapat hubungan antara service quality dalam pelayanan jemput bola akta dan mepeling disdukcapil kota bandung di daerah babakansari?”

Selanjutnya tujuan dalam penelitian ini sebagai berikut :

Untuk mengetahui pengaruh variabelreliability, tangible, responsiveness, assurance, dan empathy dalam inovasi jemput bola akta dan mepeling disdukcapil kota bandung terhadap tingkat kepuasan masyarakat babakansari

II. LANDASAN TEORI

A. Pengertian Service Quality atau Kualitas layanan Menurut Beberapa Ahli:

1. Menurut Zeithaml (1990 : 19) Kualitas Layanan adalah “Service quality is the extent of discrepancy between customer’s expectations or desires and their perceptions. Yang kurang lebih memiliki arti : kualitas layanan adalah ketidaksesuaian antara harapan atau keinginan

konsumen dengan persepsi konsumen. Kualitas layanan mempunyai banyak karakteristik yang berbeda sehingga kualitas layanan sulit untuk didefinisikan atau diukur.

2. Menurut Boone & Kurtz (1995 : 439) “Service quality refers to the expected perceived quality of service offering. It is primary determinant of customer satisfaction or dissatisfaction”. Yang kurang lebih memiliki arti : bahwa kualitas layanan mengacu pada kualitas yang diharapkan dalam penawaran jasa. Kualitas ditentukan dalam kepuasan atau ketidak puasan konsumen.
3. Sedangkan Menurut Mangold & Babakus (1991 : 60) “Service quality is the outcome of a process in which consumers’ expectations for the service are compared with their perceptions of the service actually delivered” Yang kurang lebih memiliki arti : kualitas layanan adalah hasil dari proses di mana ekspektasi konsumen dalam menggunakan jasa dibandingkan dengan penyampaian jasa yang sesungguhnya

B. Hubungan *tangible* dengan *kepuasan pelanggan/konsumen*

Karena suatu bentuk jasa tidak bias dilihat tidak bias dicium dan tidak bias diraba maka aspek wujud fisik menjadi penting sebagai ukuran dari pelayanan. Pelanggan akan menggunakan indera penglihatan untuk menilai satu kualitas pelayanan

C. Hubungan *responsiveness* dengan *kepuasan pelanggan/konsumen*

Yaitu respon atau kesigapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, yang meliputi kesigapan karyawan dalam melayani pelanggan/konsumen, kecepatan karyawan dalam menangani transaksi serta penanganan keluhan pelanggan.

D. Hubungan *emphaty* dengan *kepuasan pelanggan/konsumen*

Menurut Parasuraman Dkk 1998 [1], empati yaitu perhatian dengan memberikan sikap yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan perusahaan kepada pelanggan seperti kemudahan untuk menghubungi Lembaga.perusahaan, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan pelanggan dan usaha lembaga/perusahaan untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan/konsumen, masyarakat dalam kasus ini.

E. Hubungan *reliability* dengan *kepuasan pelanggan/konsumen*

Pertanggungjawaban tentang penanganan konsumen akan masalah pelayanan

F. Hubungan *assurance* dengan *kepuasan pelanggan/konsumen*

Menurut Parasuraman Dkk 1998 [1], yaitu meliputi kemampuan karyawan atas pengetahuannya terhadap produk secara tepat, keramahan, perhatian dan kesopanan, keterampilan dalam memberikan informasi.

III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan konsumen atau masyarakat terhadap pelayanan inovasi mepelling dan jemput bola akta yang diberikan oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota bandung.

Tingkat kepuasan tersebut diukur dengan angket yang berjumlah 38 butir pernyataan dengan rentang skor 1-4, sehingga diperoleh rentang skor antara 38-152.

Setelah ditabulasi, diskor, dan dianalisis dengan bantuan software MS Excell dan SPSS 16.0 dari hasil analisis data diperoleh nilai minimum = 100, nilai maksimum = 135: rata-rata (MEAN) =117,28 MEDIAN =118 STANDAR DEVIASI =7,62. Pendeskripsian hasil penelitian tersebut dapat dikategorikan sebagai berikut:

Deskripsi hasil penelitian tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan inovasi mepeling dan jemput bola akta dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota bandung

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian diatas dapat disimpulkan tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan inovasi mepeling dan jemput bola akta yang dilakukan.diberikan oleh dinas kependudukan dan pecatatan sipil kota bandungberada pada kategori PUAS 82%

A. *Presentase*

1. Kepuasan konsumen/pelanggan berdasarkan factor *tangibles* berada pada kategori puas dengan presentase 60%
2. Kepuasan konsumen/pelanggan berdasarkan factor *reliability* berada pada kategori puas dengan presentase 56%
3. Kepuasan konsumen/pelanggan berdasarkan factor *responsiveness* berada pada kategori puas dengan presentase 49%
4. Kepuasan konsumen/pelanggan berdasarkan factor *assurance* berada pada kategori puas dengan presentase 60%
5. Kepuasan konsumen/pelanggan berdasarkan factor *emphaty* berada pada kategori puas dengan presentase 59%

V. SARAN

Berdasarkan kesimpulan penelitian diatas , saran yang dapat disampaikan bagi Lembaga dinas sendiri yaitu dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota bandung agar dapat lebih dan mempertahankan kualitas pelayanan yang lebih baik lagi yaitu:

1. Factor tangibles (bukti langsung)

Lembaga dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota bandung dapat menambah fasilitas pendukung dan memperbaiki setiap fasilitas/membenahi lebih baik lagi agar masyarakat konsumen bias lebih nyaman dan puas saat melakukan kegiatan pencatatan sipil di dinas terkait.

2. Factor reliability (keandalan)

Lembaga dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota bandung harus lebih cepat tanggap dalam memberikan pelayanan terhadap konsumen, agar lebih bias efisien dalam menangani masyarakat ketika yang melakukan pencatatan sipil sangat banyak.

3. Factor responsiveness (daya tanggap/kecepatan)

Pegawai ASN harus lebih tanggap dalam memberikan layanan kepada konsumen/masyarakat demi kelancaran kegiatan birokrasi.

4. Factor assurance (jaminan)

Lembaga dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota bandung harus lebih jeli dan teliti dalam memahami keinginan konsumen/masyarakat yang akan mengurus data kependudukannya.

5. Factor empathy (empati)

Lembaga dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota bandung harus lebih dekat terhadap konsumen/masyarakat agar komunikasi yang terjalin antara ASN dapat berjalan selaras dengan baik

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Rambat lupiyoadi (2006) manajemen pemasaran jasa teori dan praktek. Jakarta: salemba empat
- [2] Kotler, Philip. (1998). Manajemen pemasaran: analisis, perencanaan, implementasi dan control jilid 2. (Hendra teguh, dan ronny Antonius rusli. Terjemahan). Jakarta. : Prenallindo/ buku asli diterbitkan tahun. 1997.
- [3] Kotler Philip & gary amstrong (1997) dasar dasar pemasaran (edisi Bahasa Indonesia) Jakarta. Prehallindo.
- [4] Kotler, Philip et al. (2000). Manajemen pemasaran: pemasaran perspektif asia ed.1 (fandy tjiptono. Terjemahan) Yogyakarta: andi offset/ buku asli diterbitkan tahun 1996
- [5] Sutrisno hadi. (1991). Analisis butir-butir untuk instrument angket , tes & skala
- [6] Suparman. 2008. Mungkinkah Model "Servqual" di Terapkan di Pelayanan Kesehatan. Dalam Warta Widyaiswara, Edisi Desember 2008
- [7] Fathoni. Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Menggunakan Metode Servqual. Dalam Konferensi Nasional Sistem dan Informatika, 14 Nopember 2009 di Bali